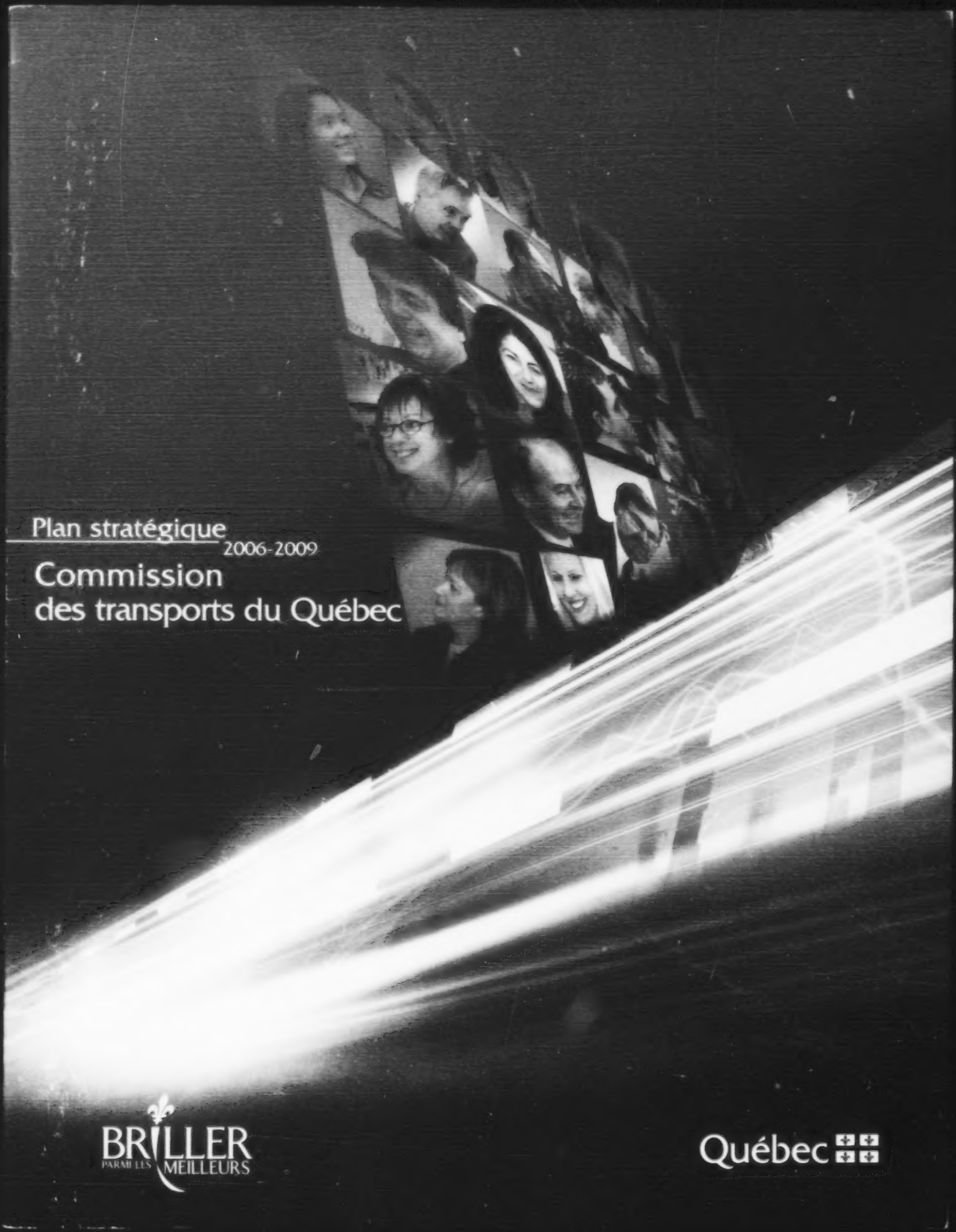

Plan stratégique 2006-2009

Commission des transports du Québec

BRILLER PARMI LES MEILLEURS

Québec

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente 3

Introduction 4

La mission 4

La vision 4

Les principales activités 5

Les enjeux et les orientations stratégiques

- Le transport par véhicule lourd 7
- Le transport de personnes 9
- Les services à la clientèle 11

Annexe

- Schéma de la planification stratégique 2006-2009 13

Mot de la présidente

C'est avec plaisir que je présente le plan stratégique de la Commission des transports du Québec pour les années 2006 à 2009. Ce plan est en lien direct avec celui du ministère des Transports du Québec 2005-2008.

Ce plan fait état des orientations que nous préconisons pour améliorer la sécurité, la qualité et l'accessibilité de certains services de transport ainsi que pour rendre à l'ensemble de notre clientèle des services qui soient toujours d'un haut niveau de qualité.

Les orientations de la Commission s'inscrivent dans la perspective des priorités d'action que le gouvernement a fait connaître, en 2004, dans son document *Briller parmi les meilleurs*[1]. Elles rejoignent ainsi trois orientations stratégiques gouvernementales, à savoir réaliser le plein potentiel économique du Québec dans une perspective de développement durable, améliorer la sécurité des citoyens et revoir les façons de faire de l'État. Elles tiennent compte également de l'évolution du contexte et des principaux enjeux auxquels la Commission devra faire face au cours des prochaines années.

Ainsi, dans un contexte d'harmonisation de l'encadrement du transport routier à l'échelle canadienne, des changements significatifs viennent d'être apportés à la loi désormais appelée «Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds». En lien avec ces changements, la première orientation retenue par la Commission consiste à adapter ses interventions à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd. La Commission devra notamment entreprendre de nouvelles interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds, en conformité avec l'approche qui sera convenue avec les partenaires du gouvernement et de l'industrie.

Dans le domaine du transport de personnes, la Commission contribue à assurer aux citoyens des services de transport disponibles et de qualité. Dans un contexte où elle doit concourir à la réduction de la taille de l'État tout en intégrant de nouveaux mandats, elle retient une seconde orientation qui consiste à maintenir la qualité de ses interventions dans le domaine du transport de personnes et à ajuster leur portée, à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens.

Finalement, dans la lignée du plan de modernisation du gouvernement, la dernière orientation retenue consiste à continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité de nos services en tenant compte des attentes des citoyens et des transporteurs, qui forment notre principale clientèle. Cette orientation se concrétisera dans une optique de diminution et de simplification des formalités exigées des entreprises ainsi que dans une perspective d'optimisation de nos processus.

L'apport et la compétence de l'ensemble du personnel seront des atouts essentiels pour relever les défis dont fait état notre plan stratégique 2006-2009, élaboré avec la collaboration de chacun des secteurs de la Commission. Ce plan constitue désormais une référence pour notre personnel, nos partenaires et notre clientèle.

Lise Lambert

Lise Lambert, présidente

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC. Plan stratégique 2005-2008, 2005, 31 p.
GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. Briller parmi les meilleurs, mars 2004, 20 p.

INTRODUCTION

La Commission a jusqu'à maintenant élaboré deux planifications stratégiques. La première portait sur la période 1999-2003, tandis que la seconde couvrait les années 2003 à 2006. Ces deux planifications ont servi d'assise aux actions posées par la Commission depuis 1999 et aux bilans qui en ont été dressés dans les rapports annuels.

Le Rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement[1], déposé au printemps 2005, a recommandé le maintien de la Commission. Cette recommandation positive lui a permis de poursuivre le processus déjà entrepris de modernisation de ses activités. Elle a aussi été en mesure d'élaborer la présente planification stratégique, qui vise à la fois la consolidation et l'évolution des orientations préconisées jusqu'à maintenant. Cette planification pourra être ajustée en fonction de l'évolution du contexte, compte tenu que le rapport du groupe de travail recommandait également de revoir le partage et la coordination des activités en matière d'encadrement de l'industrie du transport de personnes et de marchandises entre les quatre intervenants que sont le ministère des Transports, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Sûreté du Québec et la Commission des transports du Québec.

LA MISSION

La Commission des transports du Québec est un organisme de régulation qui agit auprès des transporteurs par des décisions de même que des interventions administratives.

Sa mission consiste à accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, à participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et à soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

LA VISION

La Commission, une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens, comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

[1] Rapport du Groupe de travail sur l'examen des organismes du gouvernement. Les 60 organismes désignés par le gouvernement pour 2004-2005, 2005, 65 p.

Pour s'acquitter de sa mission, la Commission intervient dans des secteurs diversifiés de transport.

La Commission gère le registre auquel doit s'inscrire toute personne visée par la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds. Elle s'assure à cette étape que les transporteurs routiers respectent diverses obligations relatives à l'exploitation d'une entreprise au Québec et connaissent leurs obligations au regard de la sécurité routière et des règles régissant l'utilisation de leurs véhicules. Elle leur attribue également une cote de sécurité.

En agissant directement auprès des propriétaires et des exploitants de véhicules lourds, la Commission joue un rôle déterminant pour la sécurité du transport routier des personnes et des marchandises ainsi que pour la protection du réseau routier. Ses interventions consistent à évaluer le comportement des propriétaires ou exploitants de véhicules lourds dont le comportement est à risque et à leur imposer, au besoin, des conditions visant à corriger les déficiences constatées. Toutefois, lorsque ces dernières ne peuvent être corrigées par l'imposition de conditions ou lorsque les conditions qu'elle a ordonnées ne sont pas respectées, elle a le pouvoir d'interdire l'exploitation ou la mise en circulation de véhicules lourds au Québec.

Au cours de l'année 2005-2006, la Commission a rendu 210 décisions à la suite d'audiences portant sur des vérifications de comportement de propriétaires ou exploitants de véhicules lourds. Il en ressort que 68 d'entre eux ont reçu une cote « conditionnel » et 18 se sont vus attribuer une cote « insatisfaisant » qui leur interdit la mise en circulation ou l'exploitation de véhicules lourds au Québec. En plus de vérifier le comportement des transporteurs routiers, la Commission s'assure du respect de ses décisions. C'est ainsi qu'au cours de la même année, elle a aussi attribué la cote « insatisfaisant » à sept propriétaires ou exploitants de véhicules lourds qui ne s'étaient pas conformés aux conditions qu'elle leur avait imposées.

Par ses interventions, la Commission contribue à l'équité entre les transporteurs afin que tous respectent les mêmes règles. Ses interventions visent également à faire en sorte que les transporteurs agissent de façon sécuritaire et respectent le Code de la sécurité routière ainsi que les normes qui leur sont applicables. Le respect de ces exigences contribue à plusieurs égards aux objectifs de développement durable poursuivis par l'État. Par exemple, le respect par les transporteurs des limites de vitesse et des règles relatives à l'arrimage des charges diminue les risques d'accident et, de là, la probabilité que des personnes soient blessées ou décèdent dans un accident routier. Il diminue en outre les conséquences indirectes découlant des accidents, telle que la perte de productivité d'une personne blessée. D'autres règles ont un effet bénéfique sur l'environnement; par exemple, l'entretien des véhicules effectué selon les normes permet de diminuer l'émission des émanations polluantes et la consommation de carburant. Mentionnons finalement les normes de charges et de dimensions des véhicules lourds qui, lorsqu'elles sont respectées, favorisent la protection des infrastructures et du réseau routier.

Le transport par taxi

La Commission applique, sur l'ensemble du territoire québécois, la Loi concernant les services de transport par taxi, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des usagers ainsi que d'améliorer la qualité et la disponibilité des services offerts dans ce secteur. Son rôle consiste notamment à délivrer les permis de transport par taxi, à fixer la tarification applicable et à délimiter les territoires autorisés. Cette centralisation permet de soumettre toute l'industrie aux mêmes normes de qualité et d'offrir une tarification uniforme sur tout le territoire. Tous les utilisateurs de services de transport par taxi, y compris les touristes, retirent ainsi des bénéfices des interventions de la Commission, car ils sont assurés d'un prix juste et raisonnable pour chaque course.

Le transport par autobus

La Commission délivre les permis de transport par autobus autorisant des services diversifiés. Elle reçoit, pour dépôt, les tarifs de certains services de transport et autorise les changements de parcours, d'horaires et de fréquences des voyages. Ainsi, les citoyens ont accès à une disponibilité et à une qualité de services de transport par autobus sur le territoire québécois.

En outre, les permis émis par la Commission en matière de transport interurbain contribuent au développement et à la vitalité des régions, car c'est le seul mode de transport en commun qui relie l'ensemble des régions du Québec.

Le camionnage en vrac

La Commission tient à jour le Registre du camionnage en vrac et délivre les permis de courtage en services de camionnage en vrac. À ces fins, elle est habilitée à enquêter sur la gestion des organismes de courtage et à établir les zones de courtage. En soutenant une répartition régionale équitable des contrats publics, elle favorise l'emploi et le développement économique dans chacune des régions du Québec. Elle contribue aussi à maintenir des relations harmonieuses sur les chantiers de construction du réseau routier.

Le transport maritime et le transport ferroviaire

La Commission contribue à la sécurité du transport maritime de passagers et du transport ferroviaire local, en délivrant les permis et les certificats d'aptitude aux transporteurs qui répondent aux exigences de sécurité et d'assurance prévues.

LE TRANSPORT PAR VÉHICULE LOURD

Enjeu
Des interventions efficaces et élargies en matière de transport par véhicule lourd

Orientation
Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd.

CONTEXTE

Des règles particulières d'encadrement du transport de personnes et de marchandises par véhicules lourds au Québec ont été établies par la Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds. Adoptée en juin 1998, cette loi prévoit l'inscription obligatoire de tous les propriétaires et exploitants de véhicules lourds à un registre tenu par la Commission ainsi que la création d'un dossier de comportement pour chacun d'entre eux à la Société de l'assurance automobile du Québec. Elle donne à la Commission le pouvoir d'évaluer leur comportement et de les sanctionner, le cas échéant. La Commission intervient donc auprès des propriétaires et exploitants de véhicules lourds depuis 1998. Au cours des trois prochaines années, divers éléments dont la nouvelle *Politique de sécurité routière*, l'amèneront à ajuster ses interventions en matière de transport par véhicule lourd.

En effet, la loi, qui porte maintenant le nom de Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds, a été modifiée en décembre 2005, ce qui a des conséquences importantes pour la Commission. Ainsi, plusieurs de ses pouvoirs ont été modifiés pour répondre à de nouveaux besoins. Par exemple, la Commission peut dorénavant tenir compte du comportement passé des administrateurs, des dirigeants, des associés ou des employés d'une entreprise lorsqu'elle évalue son dossier. Elle dispose également d'une plus grande latitude pour imposer des conditions à un propriétaire ou à un exploitant de véhicules lourds dont le comportement présente des manquements au regard de la sécurité routière ou de l'intégrité du réseau routier.

La modification de la loi a aussi pour objectif d'harmoniser les façons de faire du Québec avec celles du reste du Canada. Dans ce nouveau contexte, la Commission devra prendre en considération le comportement des transporteurs québécois sur le territoire des autres administrations canadiennes. Ces modifications législatives commandent donc des ajustements aux façons de faire actuelles de la Commission.

En plus de ces changements, la loi introduit une nouveauté en ce qui concerne l'encadrement des conducteurs de véhicules lourds. Cette nouveauté, qui répond à la demande de l'industrie de responsabiliser davantage les conducteurs, constitue un dossier important. La Commission a désormais le pouvoir d'imposer des conditions aux conducteurs considérés à risque afin de les amener à modifier leur comportement. En cas de besoin, elle peut même leur interdire la conduite d'un véhicule lourd. Afin de mettre en œuvre ce nouvel encadrement, des efforts importants devront être déployés, en collaboration avec les partenaires gouvernementaux et de l'industrie, pour établir une approche globale d'évaluation des conducteurs professionnels. La Commission devra conséquemment mettre en place les moyens nécessaires pour soutenir ses nouvelles interventions en ce domaine, sans toutefois compter sur une augmentation de ses ressources.

Des efforts importants devront être déployés pour établir une approche globale d'évaluation des conducteurs professionnels.

MINISTÈRE DES TRANSPORTS DU QUÉBEC, Plan stratégique 2005-2008, 2005, p. 11 (objectif 1.1).

Par ailleurs, la Commission se préoccupe de certains événements graves occasionnés par les transporteurs sur le réseau routier. Les renversements de véhicules, les déversements de marchandises ou les dommages importants causés aux infrastructures routières par des véhicules lourds sont susceptibles de conduire à des situations très dangereuses et peuvent être le résultat de comportements non sécuritaires. Leurs conséquences se font sentir sur la population, sans compter les coûts directs et indirects qu'ils entraînent. La Commission n'est pas en mesure d'intervenir rapidement lorsque ce genre d'événement se produit puisqu'elle ne détient pas tous les renseignements requis pour le faire. Afin de s'assurer de traiter équitablement l'ensemble des transporteurs, elle entend se doter de moyens lui permettant d'obtenir systématiquement l'ensemble de ces renseignements et d'agir de façon efficace auprès des transporteurs fautifs, le cas échéant.

La Commission a en outre mis en place, en 2004, un programme pour évaluer le comportement des sociétés de transport en commun. Dans le cadre de ce programme, chacune des neuf sociétés de transport en commun fait l'objet d'un audit de sécurité visant à vérifier en entreprise si elle applique avec rigueur les politiques de sécurité dont elle s'est dotée. Cette visite permet aussi d'examiner dans quelle mesure les moyens mis en place contribuent à assurer la sécurité de ses activités de transport. Au terme du processus, la Commission convoque un représentant de chaque société de transport afin d'analyser les observations effectuées lors de l'audit, de déterminer des pistes d'amélioration et d'en prévoir un suivi. Après une première étape où chacune des sociétés de transport en commun aura été vérifiée dans le cadre de ce programme, il sera opportun de procéder à un bilan de ce mode d'évaluation.

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Indicateurs de performance
1.1 Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds	1.1.1 Avoir ajusté, en 2006, les interventions de la Commission aux changements apportés à la loi.	• Nombre et nature des interventions ajustées
	1.1.2 Avoir amorcé, à l'intérieur des délais qui seront convenus avec les partenaires, des interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds.	• Entente avec les partenaires • Évolution du nombre de dossiers de conducteurs évalués
1.2 Événements ayant un effet préoccupant sur le réseau routier	1.2.1 Avoir entrepris, d'ici 2007, des interventions à la suite d'événements routiers préoccupants. Pour ce faire, obtenir les renseignements complets et nécessaires.	• Entente avec les partenaires • Obtention des renseignements complets • Évolution du nombre d'événements identifiés • Évolution du nombre d'interventions
1.3 Processus d'évaluation du comportement des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds	1.3.1 Avoir réalisé, en 2009, un bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun.	• Résultats du bilan

LES ENJEUX ET LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Enjeu	Orientation
Des actions qui répondent aux besoins des citoyens en matière de transport de personnes	Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens

La Commission délivre des permis autorisant le transport par autobus et le transport par taxi aux personnes qui satisfont aux exigences légales applicables. Dans un contexte où l'ajout de nouveaux mandats au regard de la Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds exigera des efforts importants alors qu'elle doit contribuer à la réduction de la taille de l'État, la Commission entend maintenir la qualité de ses interventions relatives au transport de personnes, notamment en matière de transport interurbain.

La Commission entend intensifier au besoin ses interventions liées à la qualité ou à la sécurité des services de transport par taxi.

Par ailleurs, la Loi concernant les services de transport par taxi, entrée en vigueur en juin 2002, a introduit des changements majeurs en matière d'encadrement du transport par taxi. Cette loi vise deux objectifs principaux, soit l'accroissement de la sécurité des usagers et l'amélioration de la qualité des services. La Commission a dû apporter des changements importants à ses façons de faire afin de concrétiser ces dispositions. Après quelques années d'application, elle est maintenant en mesure d'examiner comment elle pourrait contribuer davantage aux objectifs visés par la loi, notamment à la lumière du Rapport sur la Loi concernant les services de transport par taxi, rendu public en novembre 2005.

On constate ainsi le caractère limité des interventions de la Commission auprès des titulaires de permis de transport par taxi dont la qualité ou la sécurité des services présentent des manquements. Cette situation est due principalement au fait que la Commission ne dispose pas des renseignements pertinents et complets qui lui permettraient d'agir de façon équitable auprès de l'ensemble des transporteurs. La Commission entend intensifier, au besoin, ses interventions liées à la qualité ou à la sécurité des services de transport par taxi en prenant les dispositions requises pour obtenir ces renseignements auprès de ses partenaires.

Enfin, la loi permet à la Commission de délivrer un nouveau type de permis à une personne qui fait la preuve de sa nécessité pour répondre à un besoin particulier, notamment à l'égard des déplacements des personnes handicapées. La Commission a délivré plusieurs permis en vertu de ce nouveau pouvoir. Elle doit maintenant déterminer dans quelle mesure ces permis, ainsi que ceux émis pour le transport par autobus, permettent de satisfaire les besoins des personnes handicapées nécessitant un transport par véhicule adapté.

LE TRANSPORT DE PERSONNES (SUITE)

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Indicateurs de performance
2.1 Transport de personnes	**2.1.1** Maintenir la qualité des interventior dans le domaine du transport de personnes, notamment en matière de transport interurbain, dans un contexte de mise en place de nouveaux mandats et de réduction de la taille de l'État.	• Nature et évolution des interventions
2.2 Transport par taxi	**2.2.1** D'ici 2009, avoir intensifié au besoin les interventions auprès des titulaires de permis dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Pour ce faire, obtenir les renseignements nécessaires.	• Obtention des renseignements nécessaires • Évolution du nombre de manquements identifiés • Évolution du nombre d'interventions
2.3 Transport par véhicule adapté	**2.3.1** Avoir réalisé, en 2007, une analyse évaluant dans quelle mesure les permis émis par la Commission ont contribué à satisfaire la demande de transport par véhicule adapté.	• Résultats de l'analyse

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

3

Enjeu
Des services de qualité dans un contexte de modernisation de l'État

Orientation
Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales.

CONTEXTE

Le gouvernement a fait connaître ses orientations en matière de services aux citoyens dans son plan de modernisation 2004-2007. Afin d'atteindre les objectifs qui y sont prévus, la Commission prévoit différentes orientations, dont certaines s'inscrivent dans la continuité de projets déjà amorcés.

La Commission a fait office de précurseur dans le développement des services en ligne du gouvernement en rendant disponible sur Internet, en mai 2004, son Guichet unique des transporteurs. Ce guichet est désormais accessible par le Portail gouvernemental de services aux entreprises ainsi que par les portails de certains partenaires gouvernementaux. En 2005-2006, 13 % des propriétaires et exploitants de véhicules lourds ont fait la mise à jour de leur inscription à partir des services en ligne. La Commission entend poursuivre ses efforts pour élargir et améliorer son offre de services électroniques destinés aux transporteurs. Elle participera également à l'implantation du portail gouvernemental en matière de transports, dont le ministère des Transports est le maître d'œuvre.

Le taux de satisfaction globale de la clientèle par rapport à l'ensemble des services de la Commission se situe à 93 %.

Afin d'offrir des services de meilleure qualité à sa clientèle tout en augmentant sa productivité, la Commission a entrepris un projet majeur visant la modernisation, l'intégration et l'automatisation de l'ensemble de ses processus d'affaires. Ce projet, qui implique des investissements importants jusqu'en 2007, constitue un enjeu majeur pour la Commission. La réalisation de ce projet se fait parallèlement à une révision complète des formulaires et des exigences que doivent remplir les transporteurs pour transiger avec la Commission. Cette démarche de révision s'inscrit dans le contexte des orientations énoncées dans le plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allégement réglementaire et administratif[1], qui visent à réduire de 20 % le coût associé aux formalités administratives imposées aux entreprises.

Le service à la clientèle constitue une préoccupation constante pour la Commission. C'est dans cette optique qu'elle a réalisé, en 2005, un sondage pour connaître la satisfaction de ses clients. Les résultats confirment que les efforts des années passées ont porté fruit puisque le taux de satisfaction globale de la clientèle par rapport à l'ensemble de ses services se situe à 93 %. Toujours dans un objectif d'amélioration de ses services, la Commission a précisé dès avril 2006, dans sa Déclaration de services aux citoyens, les délais généralement requis pour rendre des décisions simples. Des mises à jour subséquentes viendront préciser également les délais pour des décisions plus complexes.

[1] GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Moderniser l'État*, mai 2004, 39 p.
GOUVERNEMENT DU QUÉBEC. *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*, août 2004, 9 p.

Par ailleurs, dans le cadre des orientations gouvernementales favorisant l'intégration des services, la Commission a déjà conclu une entente sommaire avec Services Québec afin de lui confier certains services destinés aux transporteurs. Elle travaillera par conséquent à la concrétisation de cette entente au cours de l'année 2006. Elle entend également collaborer avec le ministère des Transports en vue d'élaborer un plan d'action visant l'implantation et la mise en œuvre du Centre de portefeuille ministériel de services partagés. Dans le même ordre d'idées, la Commission prévoit implanter, en collaboration avec le ministère des Transports, le premier volet prévu au projet des Solutions d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR), portant sur le Système comptable (dépenses) et acquisitions.

Finalement, la Commission participera aux objectifs gouvernementaux de réduction de la main-d'œuvre de 20 % d'ici 2014. Compte tenu que le taux de remplacement des départs à la retraite qui lui a été attribué n'est que de 40 %, elle devra appliquer une gestion très serrée de son effectif.

Axes d'intervention	Objectifs stratégiques	Indicateurs de performance
3.1 Services à la clientèle	**3.1.1** Avoir élargi et amélioré, d'ici 2008, l'offre de services en ligne destinés aux transporteurs.	• Nouveaux services disponibles sur Internet • Taux d'utilisation et de satisfaction des services en ligne • Économies pour le client • Évolution des délais de traitement
	3.1.2 Avoir fait connaître, d'ici 2007, les délais moyens à l'intérieur desquels les transporteurs peuvent obtenir certaines décisions les concernant.	• Délais moyens pour obtenir certains types de décisions
	3.1.3 Avoir confié à Services Québec, en 2006, les services ayant fait l'objet d'une entente de principe.	• Services confiés
	3.1.4 Avoir complété, d'ici 2008, la révision et l'automatisation de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels de la Commission.	• Résultats atteints
3.2 Simplification des formalités	**3.2.1** Avoir complété, d'ici 2008, la simplification des formalités auxquelles sont soumis les transporteurs.	• Simplifications mises en place • Économies pour le client
3.3 Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre	**3.3.1** Mettre à jour annuellement le plan pluriannuel de la main-d'œuvre faisant état des ressources et des besoins de la Commission ainsi que des stratégies appropriées.	• Suivi de la mise à jour annuelle
3.4 Services partagés	**3.4.1** Collaborer à l'implantation du Centre de portefeuille ministériel de services partagés - Transports et au premier volet du projet SAGIR, portant sur le Système comptable (dépenses) et acquisitions.	• État d'avancement de chacun des projets

Schéma de la planification stratégique 2006-2009 de la Commission des transports du Québec

Mission Accroître le comportement sécuritaire des transporteurs, participer au développement économique en favorisant une offre de services de transport qui répond aux attentes des citoyens et soutenir l'équité dans l'industrie du transport, le tout dans une perspective de développement durable.

Vision Une organisation innovatrice et performante dont les actions sont reconnues par les transporteurs, les partenaires et les citoyens, comme étant déterminantes pour assurer la sécurité, la qualité et la disponibilité des services de transport au Québec.

Enjeux	**Des interventions efficaces et élargies en matière de transport par véhicule lourd**	**Des actions qui répondent aux besoins des citoyens en matière de transport de personnes**	**Des services de qualité dans un contexte de modernisation de l'État**
Orientations	**1** Adapter les interventions de la Commission à l'évolution de l'encadrement du transport par véhicule lourd.	**2** Maintenir la qualité des interventions de la Commission dans le domaine du transport de personnes et en ajuster la portée à la lumière d'une meilleure connaissance des besoins des citoyens.	**3** Continuer d'améliorer l'accessibilité et la qualité des services de la Commission et cela, dans le cadre des orientations gouvernementales.
Axes d'intervention et objectifs	**1.1 Loi concernant les propriétaires, les exploitants et les conducteurs de véhicules lourds** 1.1.1 Avoir ajusté, en 2006, les interventions de la Commission aux changements apportés à la loi. 1.1.2 Avoir amorcé, à l'intérieur des délais qui seront convenus avec les partenaires, des interventions auprès des conducteurs de véhicules lourds. **1.2 Événements ayant un effet préoccupant sur le réseau routier** 1.2.1 Avoir entrepris, d'ici 2007, des interventions à la suite d'événements routiers préoccupants. Pour ce faire, obtenir les renseignements complets et nécessaires. **1.3 Processus d'évaluation du comportement des propriétaires ou des exploitants de véhicules lourds** 1.3.1 Avoir réalisé, en 2009, un bilan du mécanisme d'évaluation des sociétés de transport en commun.	**2.1 Transport de personnes** 2.1.1 Maintenir la qualité des interventions dans le domaine du transport de personnes, notamment en matière de transport interurbain, dans un contexte de mise en place de nouveaux mandats et de réduction de la taille de l'État. **2.2 Transport par taxi** 2.2.1 D'ici 2009, avoir intensifié au besoin les interventions auprès des titulaires de permis dont la qualité et la sécurité des services présentent des manquements. Pour ne faire, obtenir les renseignements nécessaires. **2.3 Transport par véhicule adapté** 2.3.1 Avoir réalisé, en 2007, une analyse évaluant dans quelle mesure les permis émis par la Commission ont contribué à satisfaire la demande de transport par véhicule adapté.	**3.1 Services à la clientèle** 3.1.1 Avoir élargi et amélioré, d'ici 2008, l'offre de services en ligne destinés aux transporteurs. 3.1.2 Avoir fait connaître, d'ici 2007, les délais moyens à l'intérieur desquels les transporteurs peuvent obtenir certaines décisions les concernant. 3.1.3 Avoir confié à Services Québec, en 2006, les services ayant fait l'objet d'une entente de principe. 3.1.4 Avoir complété, d'ici 2008, la révision et l'automatisation de l'ensemble des processus décisionnels et opérationnels de la Commission. **3.2 Simplification des formalités** 3.2.1 Avoir complété, d'ici 2008, la simplification des formalités auxquelles sont soumis les transporteurs. **3.3 Gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre** 3.3.1 Mettre à jour annuellement le plan pluriannuel de la main-d'œuvre faisant état des ressources et des besoins de la Commission ainsi que des stratégies appropriées. **3.4 Services partagés** 3.4.1 Collaborer à l'implantation du Centre de portefeuille ministériel de services partagés - Transports et au premier volet du projet SAGIR, portant sur le Système comptable (dépenses) et acquisitions.

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Commission des transports du Québec.

La publication est disponible sur Internet : **www.ctq.gouv.qc.ca**

Dépôt légal - 2006
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45950-4

© Gouvernement du Québec

Québec
200, chemin Sainte-Foy, 7e étage
Québec (Québec) G1R 5V5

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 418 644-8034

Montréal
545, boulevard Crémazie Est
10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2M 2V1

Téléphone : 1 888 461-2433
Télécopieur : 514 873-4720

www.ctq.gouv.qc.ca
Courriel : courrier@ctq.gouv.qc.ca

Commission
des transports
Québec